

# BAB I

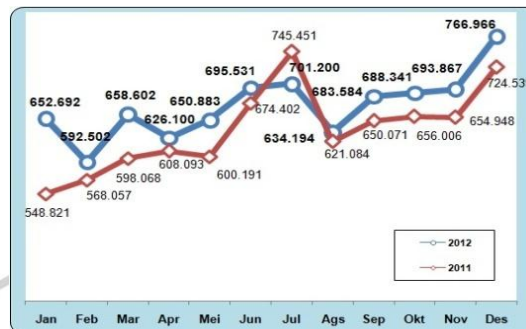
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia, *bagaikan untaian ratna mutu manikam yang melingkar di garis khatulistiwa*, itulah ungkapan lama yang umum kita dengar. Keindahan alam, yang dihuni oleh berbagai etnik dengan keragaman budaya yang khas sangat mendukung pengembangan sektor kepariwisataan. Pada zaman ini pariwisata merupakan industri terbesar di Indonesia pada abad ini, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti sumbangan terhadap pendapatan dunia dan penyerapan tenaga kerja juga sebagai sumber devisa penting bagi berbagai negara di kawasan itu. Namun jika ditinjau lebih dalam lagi pariwisata merupakan suatu aktivitas kompleks yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang mempunyai berbagai komponen/subsistem, seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya dan komponen-komponen lainnya yang terkait.

Dewasa ini perkembangan sektor pariwisata di Indonesia mengandalkan sektor alam Indonesia yang beraneka ragam, dikarenakan Indonesia merupakan negara dengan pulau-pulau yang sangat banyak dan mempunyai karakteristik alam yang berbeda-beda. Setidaknya ada 17.508 pulau (citra satelit terakhir menunjukkan 18.108 pulau) termasuk 9.638 pulau yang belum diberi nama dan 6.000 pulau yang tidak berpenghuni. Karena Indonesia termasuk negara tropis, sehingga kekayaan alamnya sangat unik. Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan panjang garis pantai lebih dari 81.000 km serta luas laut sekitar 3,1 juta km<sup>2</sup> sehingga wilayah pesisir dan lautan Indonesia dikenal sebagai negara dengan kekayaan dan keanekaragaman hayati (biodiversity) laut terbesar di dunia dengan memiliki ekosistem pesisir seperti mangrove, terumbu karang (coral reefs) dan padang lamun (sea grass beds). Karena itulah wisata alam merupakan

jenis wisata yang banyak diminati wisatawan, terutama wisatawan mancanegara (Bakhtiar Efendi,2009).



Gambar 1.1 : Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulanan Tahun 2012

Sumber : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2012)

Menurut Undang-undang No. 5 tahun 1990 tentang Konservasi Sumberdaya Alam Hayati dan Ekosistemnya bahwa ,

“Taman Wisata Alam adalah kawasan pelestarian alam yang terutama dimanfaatkan untuk pariwisata dan rekreasi alam. Sedangkan kawasan konservasi sendiri adalah kawasan dengan ciri khas tertentu, baik di darat maupun di perairan yang mempunyai sistem penyangga kehidupan, pengawetan keaneka-ragaman jenis tumbuhan dan satwa, serta pemanfaatan secara lestari sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya.”

Pasal 31 dari Undang-undang No. 5 tahun 1990 menyebutkan bahwa dalam taman wisata alam dapat dilakukan kegiatan untuk kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya dan wisata alam. Pasal 34 menyebutkan pula bahwa pengelolaan taman wisata dilaksanakan oleh Pemerintah.

Wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensial sumber daya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya, sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kenyamanan jasmaniah dan rohaniah, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta kepada alam (Anonymous, 1982 dalam Saragih,1993).

Dini ini sumber daya alam yang banyak dimanfaatkan dalam kegiatan wisata alam berupa gunung, pantai, situ (danau), sungai, dan lain-lain yang masuk dalam konteks alam banyak sekali diminati oleh wisatawan, apalagi yang ingin merasakan kesegaran dari rutinitas sehari-hari. Yang menggemari wahana yang memicu adrenalin sangat cocok menikmati wisata ini.

**Sabila Maulina Nugraha, 2013**

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Potensi wisata alam yang sekarang ini banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara membuat pengembangan wisata alam berkembang dengan pesat. Wisata alam merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan dengan alam sebagai daya tariknya. Di Indonesia banyak sekali alam yang bisa dimanfaatkan sebagai kawasan wisata alam dan sebagai suatu daya tarik wisata. Salah satunya adalah keindahan panorama alam berupa bentang alam yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat yang didominasi oleh danau atau situ (dalam bahasa sunda) .

Danau atau situ di provinsi Jawa Barat banyak dijadikan sebagai kawasan wisata alam, baik itu yang sudah dikembangkan maupun yang masih dalam tahap pengembangan. Seperti Situ Patenggang atau Situ Bagendit yang sudah dikenal baik oleh wisatawan, merupakan kawasan wisata alam yang memiliki daya tarik wisata baik itu dari segi keindahan alamnya juga dari keunikan legendanya.

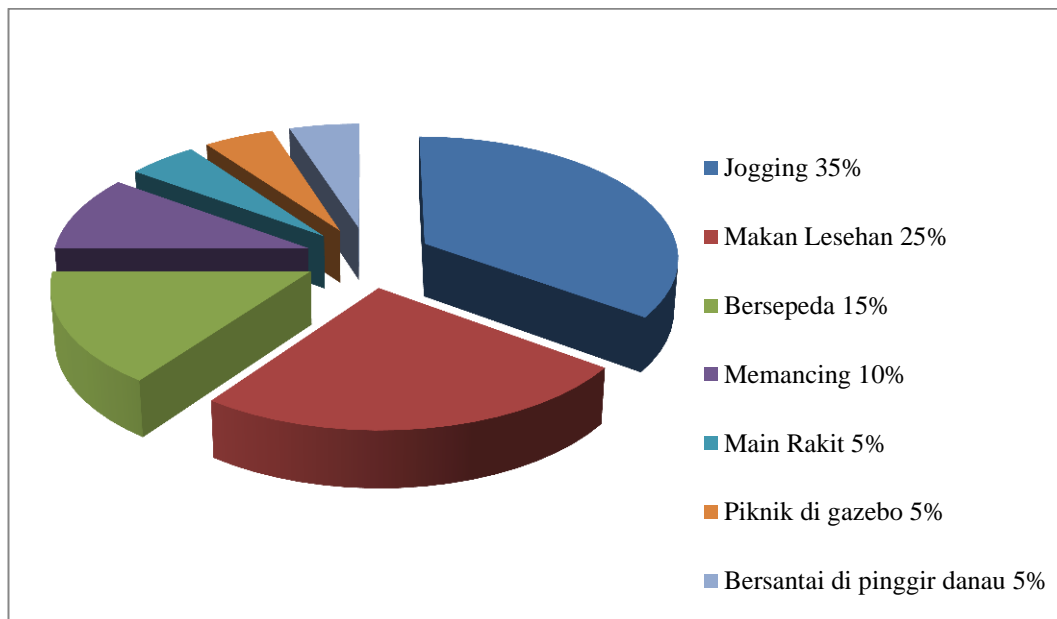
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat juga memiliki potensi alam yang berupa danau atau situ yaitu Situ Gede. Situ Gede merupakan sebuah danau seluas 47 Ha dengan kedalaman air antara 1,5 s.d. 6 meter. Di tengah-tengah terdapat sebuah pulau dengan luas 1 Ha, dipulau ini dimakamkan Eyang Prabudilaya yang legendanya berkembang di masyarakat Kota Tasikmalaya, letak situ gede relatif dekat dengan pusat Kota Tasikmalaya, kurang lebih 4 km. Kawasan itu memiliki panorama alam yang indah, udaranya sejuk, tepat berada di letak geografi yang strategis, serta memiliki pulau keramat. Dari daya tarik itulah Situ Gede dapat dikembangkan menjadi satu kawasan wisata alam yang dimanfaatkan dalam suatu kegiatan rekreasi bagi wisatawan.

Peneliti mengadakan observasi awal dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada pengunjung Kawasan Wisata Situ Gede. Observasi tersebut ditujukan untuk bisa membedakan fasilitas mana yang termasuk atraksi yang diminati oleh pengunjung, karena atraksi merupakan fasilitas dasar di kawasan wisata Situ Gede yang harus diperhatikan oleh pengelola kawasan tersebut. Mengenai fasilitas dasar dan fasilitas pendukung, akan dibahas pada bab selanjutnya. Dari 20 pengunjung yang diteliti, diagram hasil jawaban dari observasi awal peneliti terdapat di Gambar 1.2:

**Sabila Maulina Nugraha, 2013**

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



Gambar 1.2 : Diagram Atraksi yang Diminati Pengunjung Kawasan Wisata Situ Gede

Sumber : Hasil pengolahan data, 2013

Dari diagram di atas dapat disimpulkan dari setiap persentasenya bahwa pengunjung dengan persentase terbesar yaitu 35 persen lebih meminati untuk melakukan atraksi *jogging*. Yang berarti *jogging* merupakan atraksi yang paling diminati yang berada di kawasan wisata ini. Disusul dengan atraksi makan lesehan yang persentasenya cukup besar yaitu 25 persen dan masih menduduki untuk atraksi ini pada urutan kedua. Dikarenakan pengunjung yang beraktifitas olahraga seperti *jogging* dan bersepeda merasakan lelah, sehingga banyak pengunjung yang menikmati masakan dengan konsep lesehan yang tersedia di kawasan tersebut. Persentasi terbesar ketiga adalah bersepeda dengan 15 persen. Menurut opini pengunjung yang diteliti saat mengisi kuisioner mengatakan bahwa sebenarnya memang kawasan Wisata Situ Gede ini memang sangat sesuai untuk berolahraga, tetapi untuk bersepeda tidak terlalu mendukung, karena *track* yang tersedia sudah banyak yang rusak atau bolong-bolong. Sehingga lebih banyak pengunjung yang melakukan *jogging*.

Sabila Maulina Nugraha, 2013

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Selanjutnya memancing merupakan posisi keempat dengan persentase 10 persen. Kebanyakan yang melakukan atraksi ini adalah orang yang bukan benar-benar pengunjung, melainkan warga yang tinggal di sekitar kawasan tersebut dan mengunjungi hanya untuk mengambil keuntungan cuma-cuma yaitu memancing. Berikutnya adalah main rakit, piknik di gazebo yang telah disediakan, dan bersantai di pinggir danau. Ketiga atraksi tersebut mendapatkan persentase yang sama yaitu 5 persen. Untuk fasilitas pendukung yang tidak langsung dijadikan atraksi oleh pengunjung adalah fasilitas-fasilitas umum seperti toilet, mushola, tempat parkir, dll.

Akan tetapi pengembangan Situ Gede tidak luput dari masalah-masalah yang terjadi disana. Menurut penuturan pengunjung-pengunjung yang datang ke Situ Gede mengeluh akan kurangnya perhatian terhadap fasilitas dasar yang mendukung kegiatan atraksi tersebut. Padahal daya tarik dan atraksi wisata disana sudah sangat diminati pengunjung sehingga banyak dari mereka tidak menyadari waktu yang terlewati disana. Adapun pengunjung yang ingin menginap di sekitar kawasan tersebut. Tetapi demi terjaganya keseimbangan alam, pemerintah tidak bisa mewujudkan hal tersebut. Opini yang juga merupakan pesan dari pengunjung sangat beraneka ragam, contohnya adalah mengharapkan infrastruktur jalan, banyaknya sampah di area *jogging track*, keamanan bermain rakit di danau, dan sebagainya.

Tapi sampai sekarang ini pemerintah masih belum memprediksikan perkembangan akan adanya perbaikan fasilitas atraksi tersebut. Di lain hal dengan terbentuknya kepuasan konsumen (dalam penelitian ini adalah pengunjung) yang tinggi akan mengakibatkan *repeater guest* untuk kembali datang. Kepuasan konsumen merupakan salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan dalam suatu perusahaan, karena dengan konsumen yang merasa puas maka akan menciptakan loyalitas antara konsumen dengan perusahaan, yang akan menguntungkan kedua belah pihak. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk. Dalam konteks ini produk bisa berarti fasilitas atraksi yang diberikan di kawasan Situ Gede. Apa sebenarnya mutu itu?

Menurut Montgomery (1985) dalam Supranto (2006:2):

**Sabila Maulina Nugraha, 2013**

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

*“Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them”.*

Jadi suatu produk dalam hal ini Situ Gede dikatakan kawasan yang bermutu bagi pengunjung apabila fasilitas tersebut dapat dipenuhi kebutuhannya. Sehingga peneliti ingin memastikan apakah tingkat kepuasan berkunjung dipengaruhi oleh fasilitas wisata yang sering dikeluhi oleh pengunjung atau bukan. Karena fasilitas wisata disuatu kawasan merupakan hal yang cukup penting untuk menunjang atraksi dan semua kebutuhan wisatawan. Pengunjung yang merasa tidak puas mempunyai kemungkinan untuk merubah perilaku keputusan belinya, dalam hal ini pengunjung akan mencari alternatif kawasan lain untuk memenuhi kepuasannya

Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung menjadi tidak bermanfaat. Padahal pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu ( Supranto , 2006;3) adalah :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan konsumen , terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Berdasarkan pemikiran tersebut timbul keinginan penulis untuk meneliti tingkat kepuasan pengunjung di kawasan Situ Gede Kota Tasikmalaya sehingga skripsi ini diberi judul **“Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Fasilitas adalah pengaruh besar terhadap peningkatan mutu di kawasan wisata. Karena dengan mutu yang baik, akan memberikan kepuasan kepada pengunjung ketika menikmati waktu berwisatanya.

Dari kesimpulan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi fasilitas wisata yang tersedia dikawasan wisata Situ Gede?
2. Bagaimana tingkat kepuasan berkunjung di kawasan wisata Situ Gede?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap tingkat kepuasan berkunjung di kawasan wisata Situ Gede?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis di kawasan wisata Situ Gede adalah :

1. Mengidentifikasi fasilitas wisata di kawasan wisata Situ Gede
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan berkunjung di kawasan wisat Situ Gede
3. Menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap tingkat kepuasan berkunjung di kawasan wisata Situ Gede

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai fasilitas atraksi wisata di kawasan wisata Situ Gede sebagai alat

dalam meningkatkan kepuasan konsumen atau pengunjung. Sehingga penulis dapat memahami lebih jauh lagi dalam prakteknya di lapangan.

## 2. Pemerintah

Sebagai bahan masukan, perbandingan dan pertimbangan dalam membuat rencana dan mengevaluasi program pemasaran serta memperbaiki pengambilan keputusan khususnya yang berkaitan dengan fasilitas atraksi wisata terhadap kepuasan konsumen.

## 3. Akademi

Dengan harapan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi yang memerlukan dengan kajian penelitian yang sama.

## E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian yang terdiri dari Ruang Lingkup Wilayah dan Ruang Lingkup Substansi Materi, Metodologi Penelitian, Definisi Operasional, Waktu Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### 2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

### 3. BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan analisis pengolahan data dan juga menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian.

### 4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Bab ini menguraikan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan hasil data yang didapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, studi dokumentasi dan penyebaran kuisioner.

## 5. BAB V : KESIMPULAN DAN USULAN REKOMENDASI

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan penelitian dan rekomendasi mengenai fasilitas dasar kawasan wisata demi memenuhi kepuasan pengunjung di kawasan wisata Situ Gede Tasikmalaya.

### F. Definisi Operasional

Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan yang lainnya dan pengukurannya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah.

Menurut Sugiyono (2004:31) definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik.

Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. Dengan demikian ia dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru.

Dan dari definisi di atas dapat disimpulkan variabel-variabel yang akan dipakai sebagai bahan dari penelitian dari skripsi ini. Variabel-variabel yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

#### 1. Fasilitas Wisata

**Sabila Maulina Nugraha, 2013**

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Fasilitas diambil dari bahasa Belanda, yaitu *faciliteit* yang berarti prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan-perusahaan ataupun organisasi tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas pariwisata adalah sarana untuk melancarkan fungsi dalam bidang pariwisata, dalam pengembangan sebuah objek wisata dibutuhkan adanya fasilitas yang berfungsi sebagai pelengkap dan untuk memenuhi berbagai kebutuhan wisatawan yang bermacam-macam. Disisi lain seorang ahli Lancaster, Roger (1983:51) mengemukakan mengenai standar fasilitas adalah “sebagai jumlah fasilitas rekreasi, dengan segala kelengkapannya, yang perlu disediakan bagi kebutuhan wisatawan untuk berbagai macam aktivitas rekreasi”. Sedangkan menurut Prof. Marioti dalam (Yoeti, 1996:172) berpendapat bahwa atraksi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke suatu tempat daerah tujuan wisata. Disini fasilitas wisata dimaksudkan yaitu alat sarana atau prasarana yang memudahkan dalam kegiatan beratraksi yang telah disediakan oleh kawasan wisata tersebut.

## 2. Tingkat Kepuasan Berkunjung.

Sebuah fenomena yang telah menjadi suatu kepercayaan umum, khususnya di dunia bisnis, bahwa kepuasan konsumen (dalam hal ini pengunjung) merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. ISO 9001 versi tahun 2000 memasukan variabel pengukuran kepuasan pelanggan sebagai salah satu prinsip dalam penerapannya. Fokus pada konsumen sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam pelaksanaannya perusahaan dituntut mampu memantau persepsi konsumen, apakah persyaratan pelanggan telah dipenuhi. Menurut Kotler (2004) dalam buku Tjiptono (2008:169) kepuasan konsumen adalah hasil atau persepsi yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen

**Sabila Maulina Nugraha, 2013**

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira jika harapan mereka terlampaui. Konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

### 3. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung

Menurut Tjiptono (2008:64 dan 83) bahwa desain dan tata letak fasilitas layanan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe layanan, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan bersangkutan di mata pelanggan. Dan apabila kualitas dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan persepsi sendiri merupakan unsur pembentuk terjadinya kepuasan konsumen dalam hal ini pengunjung.

Jadi dari hasil definisi di atas bahwa pengertian dari judul Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung di Kawasan Wisata Situ Gede Tasikmalaya, bahwa dalam mengembangkan kawasan wisata harus memperhatikan fasilitas atraksi wisata, karena hal itu merupakan hal terpenting untuk memenuhi kepuasan pengunjung. Hal ini berdasarkan pemikiran bahwa dengan meningkatkan kualitas atribut produk (contohnya fasilitas atraksi) dan pelayanan, maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan pengunjung maka diharapkan pelanggan yang bertahan juga meningkat, yang akhirnya akan menghasilkan laba yang lebih besar.